



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EL ESTRÉS LABORAL
EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS
GENERALES DEL ALTO - TALARA.**

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

AUTORA:

GONZALES BECERRA, Elda Elizabel del Carmen

ASESORES:

Dr. VELA MIRANDA, Oscar

Dr. ABANTO VELEZ, Walter Iván

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

PIURA - PERÚ

2017

Página de Jurado

Dr. Carmen Noblecilla, Eduardo

PRESIDENTE

Dr. García Ramírez, Martin

SECRETARIO

Dr. Vela Miranda, Oscar

VOCAL

DEDICATORIA

Dedicado a mi madre y a mi pareja por todo su amor y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la empresa que me brindo las facilidades para desarrollar mi investigación.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Elda Elizabel del Carmen, Gonzales Becerra, estudiante de la escuela académica profesional de psicología, de la Universidad Cesar Vallejo declaró que

el trabajo académico titulado “factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto – Talara” presentada en folios para la obtención del título profesional de licenciada en psicología es de mi autoría.

Por lo tanto declaró lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda la cita textual o de paráfrasis provenientes de otras fuentes de acuerdo con lo establecido con las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completo o parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de la fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Piura, diciembre de 2017

Elda Elizabel del Carmen, Gonzales Becerra
DNI 47371963

PRESENTACIÓN

La estructura de esta investigación obedece a las exigencias específicas de los niveles principales de la carrera profesional de Psicología; en forma concreta, busca conocer “Factores de Riesgo Psicosocial y el Estrés Laboral en los Colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto - Talara”. De tal manera que esta investigación sea de un carácter selectivo; fundamentando así en las conclusiones y recomendaciones, en tanto se mantendrá sujeto a constante revisión y cambios que pueda realizar el docente del curso.

La autora

ÍNDICE

| | |
|--|-----|
| Página de Jurado | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA | v |
| PRESENTACIÓN..... | vi |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 11 |
| 1.1. Realidad Problemática | 11 |
| 1.2. Trabajos previos | 13 |
| 1.3. Marco Teórico | 17 |
| 1.3.1. Factores Psicosociales de Riesgo:..... | 17 |
| 1.3.2. Estrés Laboral | 24 |
| 1.3.2.1. Modelo de Demandas - Control | 30 |
| 1.3.2.2. Modelo de Evaluación Cognitiva | 31 |
| 1.4. Formulación del problema | 32 |
| 1.5. Justificación del estudio | 32 |
| 1.6. Hipótesis..... | 33 |
| 1.6.1. General..... | 33 |
| 1.7. Objetivos | 35 |
| 1.7.1. General..... | 35 |
| 1.7.2. Específicos | 35 |
| II. MARCO METODOLÓGICO..... | 37 |
| 2.1. Tipo de Investigación..... | 37 |
| 2.2. Variables, operacionalización..... | 38 |
| 2.3. Población y muestra..... | 42 |
| 2.3.1. Población | 42 |
| 2.3.2. Tipo de muestreo | 42 |
| 2.3.3. Criterios de Inclusión..... | 42 |
| 2.3.4. Criterios de Exclusión | 42 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 43 |
| 2.4.1. Técnica..... | 43 |

| | | |
|--------|-----------------------------------|----|
| 2.4.2. | Instrumentos | 43 |
| 2.4.3. | Validez | 44 |
| 2.4.4. | Confiabilidad | 45 |
| 2.5. | Métodos de análisis de datos..... | 45 |
| 2.6. | Consideraciones Éticas | 46 |
| III. | RESULTADOS | 47 |
| IV. | DISCUSIÓN..... | 57 |
| V. | CONCLUSIONES | 65 |
| VI. | RECOMENDACIONES | 66 |
| VII. | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 67 |
| | ANEXOS | 70 |

RESUMEN

Este trabajo de investigación tiene como objetivo determinar: Factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara. Así mismo la investigación fue de naturaleza cuantitativa, no experimental - transaccional. Por lo tanto dicho estudio es de tipo descriptivo ya que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, así mismo es de tipo correlacional, lo que implica que el estudio tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular. Por otro lado el tipo

de muestreo fue no probabilística intencional, constituida por 200 colaboradores del sexo masculino con edades de entre 25 a 60 años, pertenecientes a una empresa privada del Alto - Talara. Mediante el coeficiente de gamma se dio como resultados que frente al objetivo general planteado que tiene como fin determinar

la relación entre los factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral en los

colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara, se pudo encontrar que las correlaciones entre dichos factores y el estrés laboral son muy bajas y los niveles de significación estadística son mayores a 0,05. Esto demuestra que no existen relaciones significativas entre ambas variables. Por lo tanto, los resultados rechazan la hipótesis alternativa general y aceptan la nula, la cual refiere que No existe relación entre los factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara.

Palabras Claves: estrés laboral, factores de riesgo psicosocial.

ABSTRACT

This research aims to determine: psychosocial risk factors and stress at work in the case of a company of general services of High - Talara. The research was quantitative in nature, non-experimental - transactional. At the same time this study is descriptive as it seeks to specify the properties, the characteristics and profiles of people, so it is correlational, which implies that the study is aimed at evaluating the relationship that exists between two or more concepts, categories

or variables in a particular context. On the other hand, the type of sampling was non intentional probabilistic, constituted by two hundred collaborators of the male sex with ages of between twenty-five to sixty years, belonging to a private company of High - Talara. Using the gamma coefficient is that compared to the overall objective raised in order to

determine the relationship between psychosocial risk factors and stress at work in the case of a company of general services of High - Talara, you could find that the correlations between these factors and stress are very low and the levels of statistical significance are greater than 0.05. This shows that there are no significant relationships between two variables. Therefore, the results reject the alternative hypothesis and accept the null, which means that there is no relationship between the psychosocial risk factors and stress at work in the case of a company of general services of High Talara.

Keywords: Job stress, psychosocial risk factors.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Los cambios que se están produciendo en el mundo del trabajo plantean nuevos desafíos para la seguridad y salud de los colaboradores. El modo en el que se diseña, se organiza y se gestiona el trabajo, unido a los cambios sociales y económicos asociados al mundo laboral, son las causas de la aparición de nuevos riesgos psicosociales que reciben el nombre de riesgos emergentes. En esa línea todos estos cambios afectan inevitablemente a la persona que debe desarrollar el trabajo y no sólo a nivel organizacional, sino a nivel personal, ya que se requiere una mayor adaptación por parte del colaborador, así como mayor capacidad para aceptar cambios y presiones laborales. (Vicente; Puerta y Martínez, 2016).

Dentro de los factores psicosociales que afecta a los colaboradores se encuentra la violencia, el acoso laboral, entre el más estudiado el estrés laboral. En ese contexto se comprende que en la actualidad, en todo el mundo, en las cercanías del 30 y 40% colaboradores refieren que su trabajo es “excepcionalmente estresante”. El 40% de la rotación del personal de trabajo es debido al estrés. (Olpin y Bracken, 2014, p.19)

En Europa, la mayor parte del ausentismo en el trabajo es producto del estrés. En el Reino Unido, casi 14 millones de días laborables se pierden cada año, como consecuencia del estrés. En Escandinavia, el riesgo de padecer un mal cardiovascular es de un 25% de mayor probabilidad relacionado al estrés en el trabajo. (Olpin y Bracken, 2014, p.20)

En la India, de forma consistente, una gran parte de un millón de colaboradores resultan enfermos, ello muy relacionado al estrés que existe en su trabajo. En Japón, las féminas que indican cantidades elevadas de estrés son dos veces más propensas a morir de una dolencia cardiovascular en relación a aquellas que detallan niveles bajos de estrés. En los Estados Unidos, existen incrementos

anuales de dos dígitos en las indemnizaciones de los colaboradores producto de reclamos en base al estrés laboral, lo cual amenaza con la destrucción del Sistema de diferentes estados de dicho país. (Olpin y Bracken, 2014, p.19)

La preocupación del ambiente de trabajo durante los últimos 20 años ha continuado afectando significativamente a muchos colaboradores en el planeta. En la actualidad, en México, alrededor del 40% de los colaboradores mexicanos sufren las consecuencias del estrés en su ámbito de trabajo, en otras palabras, solamente en México, existe un aproximado de 18,4 millones de personas que experimentan este tipo de estrés (Estréslaboral.info, 2017, parr. 3)

A nivel nacional, según refiere la organización encuestadora Regus en el año dos mil doce, el 33% de los peruanos refirieron que sus grados de estrés se han elevado en el último año. (Diario la Gestión, 2014 parr. 13). Del mismo modo, en

un conjunto de cuatro mil colaboradores peruanos, el 78% señaló que habría

experimentado estrés en su trabajo, relacionada con sus funciones, reuniones o compromisos que le competen a su área laboral. (Diario la Gestión, 2014 parr.

14). Otro aspecto informativo señaló que un 71% de los colaboradores manifestaron que no se sienten estimados por su empresa, como lo indica en su estudio la consultora Supera, hecho por mil quinientos sujetos de Lima, Arequipa y Chiclayo entre abril y julio de dos mil catorce (Diario El Comercio, 2014 parr. 1).

En un resumen el encuestador Trabajando.com, descubrió que el 92% de los peruanos no son felices con las circunstancias de su trabajo actual. Lo que supone que, cuando un colaborador no está motivado, comienza a pensar confiar

en que lo que realiza es un accionar inútil, lo que afectará negativamente su rendimiento en la organización, destacó Luis La Madrid, de la Escuela de Posgrado de la Universidad del Pacífico. (Diario Perú21, 2012, parr. 3 - 4).

A decir verdad en Perú las cifras son desalentadoras. Como lo indica la más reciente encuesta del Instituto De integración, aplicada a dos mil doscientos sujetos en diecinueve departamentos peruanos, se sostuvo

que 6 de cada 10 colaboradores refirieron que en el último año su vida ha sido estresante. Así mismo se reportó que las féminas poseen cantidades más elevadas de estrés

(63%) que los varones (52%). Además, en 2015, el respaldo financiero asignado al bienestar mental equivalía solo al 0,6% del plan de gasto para la salud;

porcentaje muy por debajo del 2,82% y 1,53% que se asigna en todo el mundo y en Norte América, respectivamente (RPP, 2015, parr. 11).

De la misma manera, la Organización Mundial de la Salud, ha revelado que para el año dos mil veintiuno el factor psicosocial más incisivo y relevante para la interrupción del desempeño laboral será el estrés, se afirma asimismo que al comienzo de dicha década más del 70% del peso mundial de la enfermedades será producto de infecciones, laceraciones y problemas mentales. (Diario la Gestión, 2014, parr. 12).

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional, en Colombia, Beleño, R. y Ucros, M. (2014) tuvo como objetivo caracterizar los factores de riesgo psicosociales Intra y Extra Laborales, Individuales y niveles de Estrés de los administrativos de la Universidad de la Costa - CUC, de la misma manera el estudio fue de corte cuantitativo de tipo descriptiva, contando con una muestra de 227 administrativos de la Institución Universitaria de la Costa CUC. Se utilizó como instrumentos la batería de evaluación de factores Psicosociales (2010) diseñada por el Ministerio de protección Social y el cuestionario para la evaluación del estrés diseñado por Castillo, Villalobos y cols. Respaldado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (1996). Se concluyó que a causa de los dominios y dimensiones en riesgo, los administrativos de la Universidad de la Costa presentan sintomatología relacionada con el Estrés en un nivel de riesgo del 58%, por lo cual se hace pertinente realizar intervenciones inmediatas que permitan favorecer el bienestar de los empleados administrativos.

En Ecuador, Calderón (2015) tuvo como objetivo identificar los factores de riesgo psicosocial presentes y su influencia en la generación de estrés laboral en el personal operativo de atención pre - hospitalaria en el Cuerpo de Bomberos del

Distrito Metropolitano de Quito. Así mismo el tipo de estudio fue correlacional con un diseño no experimental, así mismo la muestra estuvo representada por el área de Atención Pre - Hospitalaria (APH) del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, la cual se conformó por 72 operativos que se encuentran distribuidos en las diferentes estaciones. Además se utilizó como instrumentos el Cuestionario de Factores Psicosociales, Identificación de situaciones de riesgo de Lahera y Góngora (2002) y el M.B.I. Maslach Burnout Inventory, por Maslach y Jackson (1986). Como conclusión general se ha podido determinar existe la presencia de riesgos psicosociales que afectan de manera negativa influyendo directamente en la generación de estrés laboral.

En Chile, Güilgüiruca; Meza; Góngora y Moya (2015) tuvieron como objetivo determinar la correlación entre riesgos psicosociales laborales y estrés percibido

en trabajadores de una empresa del rubro eléctrico en Chile. Los autores se

basaron en un tipo de estudio descriptivo - correlacional de corte transversal, contando con una muestra de 292 trabajadores. Además se hizo uso del instrumento SUSESO ISTAS-21, versión corta de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) del Gobierno de Chile y la Escala de Estrés Percibido validada para población chilena. Los resultados indican que todos los factores de riesgos

psicosociales estudiados presentan asociaciones estadísticamente significativas con estrés percibido. Destacan las relaciones de apoyo social y exigencias psicológicas con estrés percibido, así como la relación entre género y doble presencia, antigüedad laboral y trabajo activo, sistema de turno y compensaciones. Concluyendo que cuando los trabajadores evaluados manifiestan que en la medida que aumenta la percepción de riesgo de los factores psicosociales del trabajo, también aumentan sus niveles de estrés percibido con aspectos del contenido y organización del trabajo.

En Ecuador, Álvarez, (2015) tuvo como objetivo analizar los factores psicosociales y su impacto en la salud mental en los colaboradores de refinería de una empresa de hidrocarburos del Ecuador. Así mismo el diseño de investigación fue mixta

(cuantitativo y cualitativo), como de tipo descriptivo - correlacional, cuya muestra

fueron de 141 colaboradores, donde para medir los factores de riesgo psicosocial

se utilizó el método F Psico Versión 3.1, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo (INSHT), para el estrés se usó la batería de evaluación de riesgos psicosociales de la Universidad Javeriana 2010 y se identificó los síntomas patológicos mediante el cuestionario de síntomas neurológicos y psicológicos (PNF). Se concluyó que los colaboradores del sector de hidrocarburos se ven afectados en un 6% con sintomatología patológica en salud Mental y un 37% con niveles de estrés altos y muy altos, determinando finalmente existe afectación en salud mental asociado a factores de riesgo psicosocial.

A nivel nacional, en Lima, Valenzuela, A. (2010) tuvo como propósito hallar la Prevalencia del Síndrome de Burnout y la identificación de los factores de riesgo asociados. Contando con un tipo de estudio descriptivo- correlacional de diseño transversal, contando con una muestra de 826 colaboradores. Así mismo la técnica de observación empleada fue la observación en la cual se aplicó una encuesta formada por 10 preguntas correspondientes a las variables sociodemográficas y el Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados determinaron que la prevalencia en el periodo estudiado fue del 12% y que los factores de riesgo se correlacionaron a la edad de 41-50 años, el estado civil sin pareja, de 0 a 2 hijos, ser técnico y/o auxiliar, tener un trabajo asistencial, la condición laboral de contratado, con un tiempo de servicio de 6 a 15 años, y con un tiempo en el trabajo actual de 6 a 10 años, tener un solo trabajo. En conclusión se halló correlación entre el Síndrome de Burnout y factores de riesgo asociados.

En Chiclayo, Guerrero (2015) tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el estrés laboral y riesgos psicosociales en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno Chiclayo 2015. Basado en un estudio de tipo descriptivo - correlacional con diseño no experimental transaccional correlacional; así mismo la muestra se conformó por 170 colaboradores, utilizando la Escala de Estresores laborales y Percepción del Riesgo Laboral. Se concluyó que sí existe relación entre el estrés laboral y riesgos psicosociales en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno Chiclayo, demostrando fehacientemente que existe relación entre los contextos de los jefes, preparación, conflicto sobrecarga de trabajo, incertidumbre, vulnerabilidad, satisfacción,

autoestima; con la participación, implicación, responsabilidad, formación, comunicación, información, gestión del tiempo cohesión de grupo y hostigamiento, que constituyen las dimensiones de las dos variables correspondientes.

En Trujillo, Amador y García (2017) tuvieron como objetivo establecer la relación entre los factores psicosociales: nivel de autoestima, grado de apoyo familiar, grado de apoyo docente con el nivel de estrés en los estudiantes de la escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de Trujillo-sede Huamachuco. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptiva, correlacional, de corte transversal, con una muestra de 72 estudiantes. Se aplicó el Cuestionario de factores psicosociales y la Escala Valorativa de Estrés. Los resultados evidenciaron: 23.6% de estudiantes presentan autoestima alta, 23% autoestima media alta; grado de apoyo familiar alta 41.7%; grado de apoyo docente alto 38.9%; y el nivel de estrés encontrado fue bajo en el 41.7% de estudiantes. Al correlacionar ambas variables se comprobó que existe relación significativa entre los factores psicosociales y el nivel de estrés del estudiante de enfermería.

A nivel regional, en Piura, Eca (2013) tuvo como objetivo establecer la relación entre Factores de Riesgos Psicosociales y el Síndrome de Burnout en colaboradores administrativos de una Universidad de la ciudad de Piura, siendo de tipo descriptivo - correlacional, con una muestra de 112 colaboradores cuyas edades oscilaron entre 25 y 70 años de edad y donde se utilizó el cuestionario de Lahera, M. y Góngora, J.J. (2002) y Escala del M.B.I de Síndrome de Burnout de Maslach y S.E Jackson. Finalmente se concluyó que no existió relación entre las variables de estudio.

En Sullana, Carrasco (2015) tuvo como objetivo determinar los factores de riesgo laboral que afectan al personal asistencial de enfermería de la Unidad de Cuidados intermedios Cardiología y medicina del Hospital II Sullana. La investigación fue de diseño cuantitativo de corte transversal; con diseño no experimental - transversal de tipo descriptivo. La muestra se constituyó de 25 trabajadores donde se aplicó un cuestionario sobre factores de riesgos ergonómicos y psicosociales y una Lista de cotejo sobre factores de riesgos físico,

químico y biológico. En relación a los factores de riesgo laboral físico, más de la

mitad del personal asistencial tiene un nivel de riesgo medio en relación a la exposición a un ruido fuerte en emergencia; en relación a los factores de riesgo laboral químico a los que está expuesto el personal la mayoría del personal asistencial de enfermería tiene un riesgo de nivel medio en relación a la utilización apropiada de las sustancias antisépticas. En relación a los factores de riesgo laboral biológico, el personal presenta un nivel bajo en relación a la utilización de guantes para protegerse de los microorganismos presentes en las secreciones corporales antes y después de cada procedimiento y en cuanto a los factores de riesgo laboral psicosocial casi todo el personal presenta un nivel de riesgo bajo en relación a sentirse aceptado en el trabajo. Respecto a los factores de riesgo laboral ergonómico más de la mitad del personal presenta un nivel de riesgo medio en relación a tomar una pausa para descansar.

1.3. Marco Teórico

1.3.1. Factores Psicosociales de Riesgo:

La Organización Internacional del Trabajo (1986) define los factores psicosociales como:

“Las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los colaboradores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia” (Citado por Llanesa, 2008, p. 402).

Para Cox y Griffiths (1996) citados por (Vicente; Puerta y Martínez (2016), como: “aquellos aspectos del diseño del trabajo, de la organización, de la dirección y sus contextos sociales y organizacionales que tienen el potencial de causar daño psicológico y físico”. (p. 28)

Por su parte, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (s/f); Lahera y Góngora (2002): lo definen como:

“...aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la

organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud física, psíquica o social del trabajador”. (Citados por Llanesa, 2008, p. 264).

En tanto, Cortés (2007) indicó que los factores psicosociales de riesgo se definen como: El conjunto de interacciones que tiene lugar en la empresa entre, por una parte el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra la persona, con sus características individuales y su entorno extra-laboral, que pueden incidir negativamente sobre la seguridad, la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador. (p.590)

Según Vicente, Puerta y Martínez (2016), los factores psicosociales de riesgo se pueden definir como: “deficiencias de la empresa en materia de organización que pueden provocar efectos negativos en la salud de los colaboradores” (p.28).

Cabe resaltar que la evolución del trabajo a través del tiempo ha permitido el paso de un tipo de trabajo unitario y artesanal, donde es el propio colaborador el que planifica, diseña y ejecuta con plena autonomía su tarea de acuerdo con sus capacidades y habilidades, a un tipo de trabajo en serie, consecuencia del desarrollo industrial, caracterizado por la realización de una serie de tareas cortas

y repetitivas, donde el trabajador pierda la perspectiva del producto final.

Convirtiéndose el trabajo en monótono y repetitivo, generalmente no cualificado y marcado por el ritmo que la máquina o el proceso productivo le impone, donde el trabajador ha perdido su autonomía, a veces el estímulo y ha pasado a ser controlado más por la propia máquina que por él mismo. (Cortés, 2007, 591)

En fechas más recientes, con la introducción de las nuevas tecnologías (máquinas de control numérico, robotización, uso generalizado de computadores, etc.), ha quedado superado el

trabajo en cadena para transformarse en un trabajo automatizado (monótono y repetitivo) en el que el tratamiento de la información, a través de símbolos y señales, adquiere un papel preponderante y los cambios se producen con demasiada rapidez. Si bien de lo

expuesto se pueden deducir una serie de factores que pueden tener una potencialidad motivadora, que tienen que ver con el trabajo en sí mismo y las posibilidades de desarrollo que éste ofrece a la persona, son más los factores psicosociales que concurren en el puesto de trabajo y que pueden causar daños en la salud del trabajador, tales como el estrés o la insatisfacción. (Cortés, 2007, 591).

En esa línea se atribuye que, los factores psicosociales son condiciones Organizacionales generales que se encuentran en cualquier tipo de organización o empresa y hacen referencia a la cultura de la empresa en cuanto a gestión y organización, al liderazgo, al clima laboral, al desarrollo personal y profesional de sus colaboradores, etc. De esta forma, los factores psicosociales pueden ser positivos y negativos. Es decir, una empresa que facilita la comunicación con sus colaboradores, que permite su desarrollo personal y profesional, está facilitando el funcionamiento de la organización a medio y largo plazo y está favoreciendo una respuesta adaptativa positiva por parte de sus colaboradores. Sin embargo, cuando los factores que hacen referencia a la organización de la empresa fallan, se genera un funcionamiento inadecuado de la misma, es decir, una respuesta adaptativa negativa por parte de los trabajadores. En este caso hablaríamos de factores psicosociales de riesgo, y la principal respuesta por parte de los trabajadores a estos factores es el estrés. (Vicente, Puerta y Martínez, 2016, p.22)

De esa manera los aspectos psicosociales de las condiciones de trabajo son estudiados por la disciplina preventiva, Ergonomía y Psicosociología Aplicada. La Psicosociología, formando parte de esta bi-disciplina preventiva, aborda la investigación y evaluación de los riesgos psicosociales mediante los métodos, conceptos y principios de la Psicología y la Sociología. Es aplicada porque con sus investigaciones pretende mejorar las condiciones de trabajo buscando hallazgos para lograr un ajuste entre las características individuales y las exigencias del trabajo. (Llanesa, 2008, p. 405).

Es importante resaltar que los factores psicosociales pueden ser positivos o negativos en relación con el desarrollo de la actividad laboral y de la calidad

laboral del individuo. En esa línea, los factores psicosociales negativos, que son de los que principalmente se suele hablar, reciben el nombre de "factores psicosociales de riesgo" y hacen referencia a las condiciones organizacionales cuando éstas tienen una probabilidad de afectar negativamente en la salud y el bienestar de los colaboradores, actuando como factores desencadenantes de tensión y estrés laboral, pudiendo afectar tanto a la salud física como psicológica.

(Vicente, Puerta y Martínez, 2016, p.23)

En este sentido, los factores psicosociales negativos que podemos encontrar en una situación laboral son aquellos que están relacionados con la organización del trabajo, con el contenido del puesto de trabajo, con la realización de una determinada tarea o con el entorno de trabajo, el número de horas y la intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, ambigüedad o sobrecarga de rol, etc. La exposición a este tipo de riesgos no siempre tiene que terminar afectando a la salud del colaborador, aunque son una fuente de riesgo y por lo tanto, dependerá de las estrategias de afrontamiento funcionales que use el trabajador para manejar la situación laboral y eliminar así el riesgo, ya sea adaptándose a la situación, modificando su comportamiento, sus conocimientos o sus emociones. (Vicente, Puerta y Martínez, 2016, p.23)

Dentro de las características de los factores psicosociales de riesgo, se observa que el número de estos, es muy elevado y siguiendo la clasificación realizada por Cox y Griffiths (1996), entre las categorías principales se pueden diferenciar: el contenido del trabajo; sobrecarga y ritmo de trabajo, horarios, control, ambiente y equipos, cultura organizacional y funciones, relaciones interpersonales, rol en la organización, desarrollo de carreras, relación trabajo-familia y seguridad contractual (citados por Vicente, Puerta y Martínez, 2016, pp. 28 - 29).

Esta clasificación la podemos resumir de manera que los principales factores psicosociales de riesgo en la actividad laboral estarían relacionados con:

Las características de la tarea:

- Cantidad de trabajo
- Desarrollo de aptitudes
- Carencia de complejidad
- Ritmo de trabajo
- Precisión
- Falta de autonomía, etc.

Las características de la organización:

- Variables estructurales (tamaño y diferenciación de unidades,
- Centralización. Formalización).
- Definición de competencias
- Estructura jerárquica.
- Canales de comunicación e información
- Relaciones interpersonales.
- Procesos de socialización y desarrollo de la carrera profesional
- Estilo de liderazgo.

Las características del empleo:

- Diseño del lugar de trabajo
- Salario o Estabilidad en el empleo
- Condiciones físicas del trabajo

La organización del tiempo de trabajo:

- Duración y tipo de jornada.
- Pausas de trabajo o Trabajo en festivos
- Trabajo a turnos y nocturno.

Así mismo, hay ciertas características que son comunes a todos ellos y que nos permiten diferenciar los factores psicosociales de riesgo de los riesgos psicosociales:

1. Se extienden en el espacio y el tiempo: los riesgos de higiene, los riesgos biológicos o los ergonómicos suelen ser riesgos locales limitados en cuanto a espacio y tiempo, es decir, en un momento de la jornada laboral podemos estar expuesto a un determinado contaminante químico. Sin

embargo, los factores psicosociales no están localizados ni podemos encuadrarlos a una situación o momento específico, ya que se trata de Características globales de la empresa. (Vicente, Puerta y Martínez, 2016, p.30)

2. Dificultad de objetivación: los contaminantes químicos, físicos o biológicos tienen unidades de medida que nos permiten evaluar la exposición a los mismos, pero no ocurre lo mismo con los factores psicosociales, donde no existen unidades de medida objetivas que nos permitan evaluarlos.
(Vicente, Puerta y Martínez, 2016, p.30).
3. Afectan a otros riesgos: el estrés o la tensión generados por los factores psicosociales pueden afectar a la conducta de los trabajadores en relación a otro tipo de riesgos como pueden ser los riesgos biológicos o químicos, ya que las situaciones de estrés pueden generar comportamientos precipitados que expongan al trabajador a este tipo de riesgos. (Vicente, Puerta y Martínez, 2016, p.30)
4. Tienen escasa cobertura legal: aunque el desarrollo de la legislación a nivel de la prevención de riesgos ha sido considerable, sigue siendo insuficiente cuando nos referimos a los factores psicosociales, a los que sólo se hace referencia de manera general, generando situaciones de vacío legal en muchos aspectos. (Vicente, Puerta y Martínez, 2016, p.30).
5. Están moderados por otros factores: la mayoría de los factores psicosociales están moderados por las propias características personales del trabajador lo cual dificulta la generalización de los mismos en cuanto a normativa o aspectos conductuales ante diversas situaciones que puedan generar estrés laboral. (Vicente, Puerta y Martínez, 2016, p.31).
6. Dificultad de intervención: al estar tan adheridos al clima organizacional de la empresa y a las características personales de los trabajadores, resulta difícil no sólo detectarlos, sino realizar intervenciones que permitan subsanar estas deficiencias (Vicente, Puerta y Martínez, 2016, p.31)

Por su parte Lahera y Góngora, (2005) refieren los siguientes factores

Psicosociales:

- a) Participación, Implicación, Responsabilidad: Especifica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar, teniendo en cuenta siempre los principios preventivos. Define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones. Se entiende que un trabajo saludable debe ofrecer a las personas la posibilidad de tomar decisiones. (Lahera y Góngora, 2005, p.7)
- b) Formación, Información, Comunicación: Se refiere al grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas. Las funciones y/o atribuciones de cada persona dentro de la organización tienen que estar bien definidas para garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan. (Lahera y Góngora, 2005, p.7)
- c) Gestión del tiempo: Establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales. (Lahera y Góngora, 2005, p.7)
- d) Cohesión de grupo: Definimos cohesión como el patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad. La influencia de la cohesión en el grupo se manifiesta en una mayor o menor participación de sus miembros y en la conformidad hacia la mayoría. (Lahera y Góngora, 2005, p.7).

1.3.2. Estrés Laboral

Dentro de algunas definiciones del estrés laboral Ivancevich y mattenson

(1992) citados por (Cordero, 2015): “es una respuesta adaptativa, mediada por las características personales y/o por procesos psicológicos, consecuencia de alguna situación que plantea a la persona unas especiales demandas físicas o psicológicas”. (p.21).

La Comisión Europea ha definido (2000) citado por (Acosta, 2008):

“Es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”. (p.82).

Fernández, (2010, p. 103) se define como: “reacciones físicas y emocionales negativas que se generan cuando las exigencia del trabajo no igualan las capacidad, los recursos las necesidades del trabajador”.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (s/f.) citado por (Nieto, 2014, p. 146); “es la respuesta física, psíquica y conductual de un individuo que intenta adaptarse a presiones internas y externas”.

Por otra parte, hay que tomar nota de que los índices de estrés de una organización está no es más que la totalidad de los niveles de estrés de cada uno de sus colaboradores. El entusiasmo, la alta eficiencia y la creatividad, el desarrollo, la baja asistencia y la rotación son atributos de organizaciones dinámicas que trabajan con un alto grado de estrés positivo. Sin embargo es justo considerar un grado de estrés mínimo para que el colaborador demuestre sus habilidades al extremo, sin embargo las características irregulares de estos niveles pueden influir definitivamente en su propio desarrollo tanto a nivel como individuo, como familia y en el ambiente de trabajo. (Fernández, 2010, p.104)

Al respecto, es importante (Fernández, 2010, p. 91 - 92) distinguir entre el

eustrés y distrés:

- a) Eustrés o estrés positivo. Se crea frente a los desafíos, desencadenando una emoción de logro y control. De esta manera es versátil, y fortificante, siendo fundamental para el avance de la vida en la prosperidad. En la organización puede ser un factor clave para incrementar la eficiencia.
- b) Distrés o estrés negativo: Relacionado con las confusiones entre el trabajador y sus condiciones laborales que genera respuestas exageradas o paupérrimas. Produce impactos negativos para la salud mental del colaborador e influye en el adecuado desempeño laboral. Se produce por un sentimiento de decepción antes de realizar una actividad.

Por otra parte, el estrés, se subdivide en dos tipos evolutivos: el estrés agudo y el crónico, en esa línea Alonso (2008, p.118) hace referencia acerca de estos:

El modo del estrés agudo se estructura como una respuesta de nerviosismo u otro sentimiento de precaución (miedo, temor, pánico) y unido a un cambio transitorio de conciencia como pérdida de claridad o un estrechamiento crepuscular. El peligro más alto y próximo del estrés es el de conllevar a padecer

en los seis meses iniciales de depresión.

Por otro lado está el estrés crónico, se identifica por un comienzo difícil o incierto, una fuerza variable y un largo intervalo como firmeza ininterrumpida o una redundancia con breves intermedios. Diferente del estrés agudo, producido por un hecho aislado o fortuito o condicionado de la vida, el estrés crónico es activado por una circunstancia de agobio u una exagerada actividad, es decir, una condición de la excesiva interconexión entre el individuo y sus condiciones ambientales.

El estrés no aparece de manera repentina, se considera que existen tres fases Fernández (2010, p.95):

- a) Fase de alarma: cuando se enfrenta a una circunstancia problemática o nueva, nuestra mente examina los nuevos componentes, los compara utilizando la memoria de circunstancias comparativas y en la posibilidad de que comprende que no tenemos la vitalidad de reaccionar, envía órdenes para que el cuerpo descargue adrenalina. El cuerpo se prepara para reaccionar, la expansión de la frecuencia cardíaca, la tensión circulatoria, la fijación de los músculos, que es una respuesta natural que nos pone a reaccionar.
- b) Fase de resistencia, aquí el sujeto permanece dinámico mientras que la
incitación permanece ya pesar de que los efectos secundarios principales del cansancio aparecen, este continúa reaccionando adecuadamente.
En
el punto en que la circunstancia de estrés se detiene, el cuerpo vuelve a su nivel normal.
- c) Fase de agotamiento, en la que si la promulgación, las sacudidas y los
estímulos no disminuyen, el nivel de resistencia termina siendo agotado, produciendo problemas a nivel físico y mental.

Dentro de las causalidades fundamentales sobre el estrés, según la Oficina Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, de un desajuste entre los colaboradores y sus circunstancias laborales, el contenido del mismo o la forma
en cómo se organiza la empresa. (Fernández, 2010, p.103). Para Nieto (2014, p.137), el estrés surge cuando hay un desequilibrio entre el individuo, el empleo propiamente dicho y la organización misma, en otras palabras, el estrés es una reacción programada de la forma de vida a cualquier cambio y que se crea como resultado de una circunstancia. Es algo subjetivo y se activa cuando vemos una circunstancia de amenaza.

Por su parte Ezquerro, Rivas y Agustí (2010, p.159) refieren que el estrés laboral es:

La forma última de manifestación de los conflictos laborales con incidencia psicológica, pero su origen es multicausal.

Entre las razones que desencadenan al estrés, están las de origen subjetivo - en su mayor parte a la luz

de la conducta obsesiva de las relaciones laborales, a las que la California Division of Occupational Health and Safety denomina "violencia relacional" como los obtenidos de forma física en el desarrollo de la propia labor.

El estrés es algo subjetivo y personal. Comienza cuando percibimos una situación, una persona o un suceso como estresante. La misma situación puede ser percibida de una manera totalmente distinta por dos personas diferentes. Ante una misma situación, una persona puede estresarse y otra no. E incluso, en momentos diferentes, no percibimos igual los mismos sucesos y podemos reaccionar ante ellos de forma distinta. Por tanto, la respuesta al estrés depende de: la situación, la interpretación que hacemos de la situación, los recursos o habilidades de que disponemos para enfrentarnos a ella. (Robles y peralta, 2010, p.75).

El lugar de trabajo expone a los colaboradores a determinados factores de estrés específicos que, dependiendo de cómo se viven, desentrañan y tienden a decidir la reacción de la persona al estrés, ya sea ajustable (aprendizaje y satisfacción) o mal adaptativo (desgaste e insatisfacción). (Mingote y Pérez, 2013, p.25). En ese contexto y para efectos de esta investigación fue oportuno la clasificación y la definición de los siguientes factores, propuesta por Ivancevich y Matteson (1989) citados por (Cordero 2015, p. 70 - 71).

Factores ambientales:

- Todos los estresores son ambientales, en el sentido de que son parte del medio ambiente. Los cinco estresores físicos potenciales son: la luz, el ruido, la temperatura, las vibraciones y el movimiento y el aire contaminado.

Factores a nivel individual:

- Ambigüedad de rol: es una ausencia de claridad sobre la parte que se está desarrollando, los propósitos de la labor misma y la extensión de las obligaciones laborales de manera individual.
- Conflicto de rol: surge en circunstancias en las que al menos dos a más presiones de función y desarrollo están y además del logro de un grupo de presiones dificulta, objeta o imposibilita en logro de otro grupo de presiones.
- Sobrecarga de trabajo. Esto puede ser de 2 formas: a) cuantitativo y b) cualitativo. En el primero sucede cuando los colaboradores ven que tienen un montón de trabajo que hacer, diversas cosas que hacer o poco tiempo para completar la labor asignada; el segundo caso, sucede cuando los trabajadores sienten que no tienen la capacidad de desempeñar su labor o que los modelos de ejecución son muy altos.
- Los estresores relativos al desarrollo de la carrera. Éstos incorporan las partes de la asociación de la persona con la condición jerárquica, que afectan la impresión del individuo sobre la calidad de desarrollo de su desarrollo profesional.
- Responsabilidad por otras personas: La motivación detrás de por qué la obligación con respecto a los demás es angustiante es un resultado particular de la manera del deber con respecto al establecimiento de opciones relacionales desagradables y la forma en que uno tiene una sobrecarga de trabajo.

Factores organizacionales:

- a) Clima organizacional: La asociación de individuos, estructura, políticas y objetivos crea un ambiente o atmósfera. Por así decirlo, es la "vibración", la "identidad" o el "carácter" de una empresa.
- b) Estructura organizacional: Este estresor podría activarse por el tipo de estructura determinada, la cadena de mandos y la autoridad establecidos en la empresa. No para todos los trabajadores, la estructura de la empresa le genera estrés

- c) Territorio. Terminología utilizada para detallar el ambiente personal de los colaboradores o el espacio donde se desarrollan las funciones. Los individuos que laboran en dominios extraños sienten estrés.
- d) Tecnología: Se alude aquí a las formas en que la empresa cambia activos y contribuciones diferentes a artículos atractivos. Para algunos colaboradores la tecnología de la empresa podría ser un factor estresante que influye en su comportamiento y fisiología.

Estresores por influencia del líder: Esto alude a las actividades, el estilo y los sistemas de un líder pueden funcionar como desencadenantes de estrés para unas pocas personas e influir en la productividad y satisfacción en el ambiente de trabajo.

Factores grupales:

- Cohesión. Nivel de fuerza de atracción y de motivación que consiente por la unión grupal; cuando estas potencias mueven a un individuo del mismo grupo abandono de sus compañeros, le generará estrés.
- Respaldo del grupo. Estresor que se presenta cuando se comparten sólo en pequeño grado las opiniones y emociones del grupo. Menos apoyo o falta de respaldo, el nivel de estrés será más notable y al revés.

Los resultados del estrés en un periodo largo generan un nivel inferior de toma de decisiones, de comprensión y de soluciones de aspectos problemáticos, además una impresionante ausencia de productividad y enfoque. También significan una mayor indiferencia, un aumento de los enfrentamientos individuales con los trabajadores, los supervisores y las diferentes áreas de la organización, menos inspiración y compromiso a un ambiente negativo y excluyente sobre los jefes, que podría determinarse de “contagioso”. La tasa entre el nivel de estrés visto por la singularidad de cada trabajador, y la ejecución del trabajo se demuestra determinantemente por diferentes investigaciones. (Puchol, 2012, p.

431)

De la misma manera, la mayor parte de las progresiones que ocurren en el cuerpo cuando se someten a una respuesta de estrés no son detectables para las personas y se espera que los sistemas diagnósticos decidan el grado de la respuesta. En cualquier caso, mentalmente, numerosos efectos secundarios producidos por el estrés pueden ser fácilmente reconocidos por el individuo que está experimentando tales cambios. La respuesta más regular cuando estamos sometidos a una respuesta de estrés es la ansiedad. En el punto en que el estrés es constante hasta el punto de que termina de manera interminable, causa problemas. Incluye una respuesta complicada a los niveles orgánico, emocional, cognitivo y social. (Acosta, 2008, p.30)

Por ello, las empresas deben reconocer las ocupaciones que provocan debilidad intempestiva en el trabajo y del personal que muestran una parte de los efectos secundarios tempranos de este problema. En algunos casos será concebible alterar las partes de una labor que contribuye al agotamiento del trabajo. En diferentes casos, la organización puede ayudar a los trabajadores explorar mejor las circunstancias laborales que les produce estrés. (Puchol, 2012, p.499)

Respecto a modelos teóricos del Estrés Laboral se destacan los siguientes:

1.3.2.1. Modelo de Demandas - Control

El estrés se ve afectado por muchos elementos. Siguiendo el modelo de Robert Karasck (s / f) citado por (Díaz, 2008, p. 113), el peligro del estrés es causado por el impacto de dos componentes:

- Altas exigencias psicológicas referidas a: Volumen del trabajo, la presión del tiempo y las interrupciones que nos obligan a dejar momentáneamente las tareas.
- Bajo control sobre el trabajo (tensión). El control se sistematiza con respecto a tener la capacidad de ampliar las capacidades en el trabajo y de la autosuficiencia o el segmento circular de opciones que se pueden tomar.

No se puede olvidar que la gran aspecto de estrés se debe a la incertidumbre y a los cambios que no se han transmitido.

En el momento en que estos componentes se influyen: altos grados de exigencia, progreso profesional bajo y baja autonomía como pueden darse en las labores monótonas como los sistemas de construcción secuenciales, se prevé elevadas cantidades de reacciones de estrés. (Díaz, 2008, p.114).

Las ocupaciones más beneficiosas son aquellas que requieren baja tensión, grado de exigencia bajos y un alto control. Una conclusión crítica es que el estrés no proviene de los niveles altos de demanda, sino más bien de tener poco control sobre ellos. El principal motor del estrés es la ausencia de control del colaborador sobre su propia circunstancia. (Díaz, 2008, p.114).

1.3.2.2. Modelo de Evaluación Cognitiva

En este enfoque, ni los factores de estrés ni los factores de estrés existen de forma independiente, pero ambos configuran la supuesta comprensión del estrés comprendida como un procedimiento interaccional entre las circunstancias y los atributos de cada persona.

Este enfoque representado por Lázarus y sus socios que han acentuado inequívocamente la colaboración entre los factores estresores y el aspecto humano de evaluación y valoración del mismo. Lázaro y Folkman (1986) exhibieron una teoría que caracteriza la evolución del estrés como un procedimiento de cooperación dinámica, en términos de una cosmovisión que puede denominarse "modelo transaccional", ya que su cuestión esencial es la forma de los oficios, Intercambios entre el individuo y su condición y los procedimientos subjetivos que median en la relación de condición individual. A lo largo de estas líneas, el estrés se comprende como una conexión específica entre el individuo y sus condiciones de ambiente, que se evalúa como amenazante y desbordante de sus capacidades y que puede poner en riesgo su bienestar

(Lazarus y Folkman. 1986. p. 46 citados por Oblitas, 2010, p.26).

Por otra parte, Lazarus (1986) considera que el estrés es el resultado de una valoración de daño / desgracia, de peligro o de reto. En el caso primario, el sujeto evalúa el hecho consumado, en el segundo lo contempla, y en el tercero, se mueve entre la probabilidad de perder o ganar. Numerosos elementos individuales influyen en esta valoración, motivaciones, creencias, compromisos, convicciones, deseos, etc. Según este modelo, el estrés mental se ve como un resultado de la forma en que un individuo reconoce (evalúa) y reúne una asociación con el entorno mismo.

En esta interacción, las evaluaciones psicológicas, las evaluaciones subjetivas, los esfuerzos de adaptación y las reacciones apasionadas están interrelacionadas de manera que cada una influya en las otras. El modelo habla de una división del punto de vista convencional del estímulo - respuesta que remarca un orden particular de las circunstancias.

La idea de Lázarus es que propone una perspectiva subjetiva del estrés, es decir, nada es estresante al menos que la propia persona lo determine como tal. En esa línea, no hay acontecimientos universalmente estresantes, sino que sólo existen cuando una persona los define como tales. (Oblitas, 2010, p.26).

1.4. Formulación del problema

¿Cuáles es la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara?

1.5. Justificación del estudio

A nivel social los resultados benefician a los colaboradores de la empresa y/o similares sectores a que reconozcan la implicancia de los riesgos en su entorno laboral siendo ello proclive hacia la reformulación y planteamiento de nuevas estrategias de trabajo orientadas a mejorar la calidad de los trabajadores

tanto administrativos como operarios de empresas del mismo sector, por parte de los empleadores.

A nivel práctico, tiende a coadyuvar a los psicólogos sanitarios, clínicos y de la salud para generar diagnósticos oportunos hacia el bienestar de los trabajadores que podrían interactuar con estímulos de riesgo para el desarrollo de estrés, siendo conveniente y de interés para los directivos de la empresa en estudio, a quienes se les facilitará la información teniendo a la posibilidad de brindar soporte psicológico para mantener un equilibrio de salud laboral en sus colaboradores.

A nivel teórico, los resultados de este estudio poseen un aporte teórico porque se ha utilizado el proceso de análisis e interpretación de las teorías y conceptos científicos relacionados con del estrés laboral y el riesgo psicosocial correspondiente.

A nivel metodológico se buscó promover este estudio dentro de la comunidad científica la cual puede ser utilizada en futuras investigaciones sobre estas variables.

1.6. Hipótesis

1.6.1. General

Existe relación significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara.

1.6.2. Específicas

- Existe relación entre los factores de estrés laboral (clima laboral) y los factores de riesgo psicosocial (participación, implicación, responsabilidad. Formación, información, comunicación. Gestión del tiempo, cohesión de grupo) en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara.

- Existe relación entre los factores de estrés laboral (estructura organizacional) y los factores de riesgo psicosocial (participación, implicación, responsabilidad. Formación, información, comunicación. Gestión del tiempo, cohesión de grupo) en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara.
- Existe relación entre los factores de estrés laboral (territorio organizacional) y los factores de riesgo psicosocial (participación, implicación, responsabilidad. Formación, información, comunicación. Gestión del tiempo, cohesión de grupo) en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara.
- Existe relación entre los factores de estrés laboral (tecnología) y los factores de riesgo psicosocial (participación, implicación, responsabilidad, formación, información, comunicación. Gestión del tiempo, cohesión de grupo) en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara.
- Existe relación entre los factores de estrés laboral (influencia de líder) y los factores de riesgo psicosocial (participación, implicación, responsabilidad. Formación, información, comunicación. Gestión del tiempo, cohesión de grupo) en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara.
- Existe relación entre los factores de estrés laboral (falta de cohesión) y los factores de riesgo psicosocial (participación, implicación, responsabilidad. Formación, información, comunicación. Gestión del tiempo, cohesión de grupo) en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara.
- Existe relación entre los factores de estrés laboral (respaldo del grupo) y los factores de riesgo psicosocial (participación, implicación, responsabilidad. Formación, información, comunicación. Gestión del

tiempo, cohesión de grupo) en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Establecer la relación entre los factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara.

1.7.2. Específicos

- Establecer los niveles de los factores de riesgo psicosocial en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara.
- Establecer los niveles del estrés laboral y sus factores (clima laboral, Estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia de líder, falta de cohesión, respaldo del grupo) en los factores de en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara.
- Establecer la relación entre los factores de estrés laboral (clima laboral) y los factores de riesgo psicosocial (participación, implicación, responsabilidad. Formación, información, comunicación. Gestión del tiempo, cohesión de grupo) en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara.
- Establecer la relación entre los factores de estrés laboral (estructura Organizacional) y los factores de riesgo psicosocial (participación, implicación, responsabilidad. Formación, información, comunicación. Gestión del tiempo, cohesión de grupo) en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara.

- Establecer la relación entre los factores de estrés laboral (territorio Organizacional) y los factores de riesgo psicosocial (participación, implicación, responsabilidad. Formación, información, comunicación. Gestión del tiempo, cohesión de grupo) en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara.

- Establecer la relación entre los factores de estrés laboral (tecnología) y los factores de riesgo psicosocial (participación, implicación, responsabilidad. Formación, información, comunicación. Gestión del tiempo, cohesión de grupo) en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara.

- Establecer la relación entre los factores de estrés laboral (influencia de líder) y los factores de riesgo psicosocial (participación, implicación, responsabilidad. Formación, información, comunicación. Gestión del Tiempo, cohesión de grupo) en los colaboradores de una empresa de Servicios generales del Alto - Talara.

- Establecer la relación entre los factores de estrés laboral (falta de Cohesión) y los factores de riesgo psicosocial (participación, implicación, responsabilidad. Formación, información, comunicación. Gestión del tiempo, cohesión de grupo) en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara.

- Establecer la relación entre los factores de estrés laboral (respaldo del grupo) y los factores de riesgo psicosocial (participación, implicación, responsabilidad, formación, información, comunicación, gestión del tiempo, cohesión de grupo) en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Tipo de Investigación

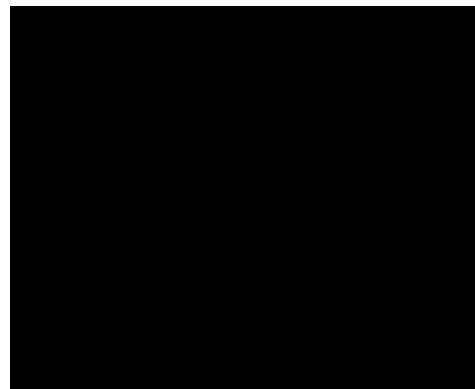
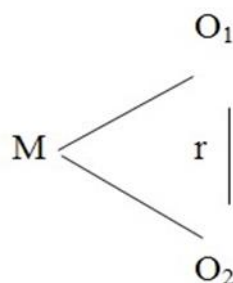
Esta investigación es Cuantitativa ya que usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento. (Hernández 2006).

Así mismo este estudio es de tipo descriptivo ya que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, así mismo es de tipo correlacional, lo que implica que el estudio tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Diseño:

Es tipo de diseño en el presente estudio es No Experimental - transaccional, debido a que se recopilan los datos en un momento y un tiempo único; cuyo propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, y no se realiza una manipulación de las variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Este diseño se simboliza de la siguiente manera



2.2. Variables, operacionalización

| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|----------------------------------|--|---|---|---|--------------------|
| Factores de Riesgo Psicosociales | Son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar trabajo como a la salud física, psíquica o social del trabajador". (Instituto | La variable será medida a través Cuestionario de los Factores Psicosociales e Identificación de Situaciones de Riesgo, el cual consta de 30 ítems, los que se responden a las categorías: Muy inadecuado, Inadecuado, adecuado, muy adecuado. | Participación, Implicación, Responsabilidad | <ul style="list-style-type: none"> Autonomía Trabajo en equipo Iniciativa Control sobre la tarea Control sobre el trabajador Rotación Supervisión Enriquecimiento de tareas | Ordinal |
| | | | Formación, Información, Comunicación | <ul style="list-style-type: none"> Flujos de comunicación Acogida Adecuación persona - trabajo Reconocimiento Adiestramiento Descripción de puesto de trabajo | |

| | | | | | |
|--|------------------------|--|-----------------------|---|--|
| | Higiene en el trabajo) | | | <div></div> Aislamiento | |
| | | | Gestión del Tiempo | <div></div> Ritmo de trabajo <div></div> Apremio de tiempo <div></div> Carga de trabajo <div></div> Autonomía temporal <div></div> Fatiga | |
| | | | Cohesión de Grupo | <div></div> Clima social <div></div> Manejo de conflictos <div></div> Cooperación <div></div> Ambiente de trabajo | |

| | Definición Conceptual | Operacional | Dimensiones | Indicadores | medición |
|----------------|---|--|---------------------------|--|----------|
| Estrés Laboral | <p>“Es una respuesta adaptativa, modulada por diferencias individuales, que es consecuencia de cualquier acción, situación o evento que sitúe demandas especiales sobre una persona” Matteson e Ivancevich (1987)</p> | <p>El estrés laboral será medido a través del cuestionario estrés laboral que consta de 25 ítems, los que se responden a las categorías: bajo nivel de estrés nivel intermedio estrés alto nivel de estrés</p> | Clima laboral | <p>■ Claridad y entendimiento de la visión y misión</p> <p>■ Compresión de las estrategias organizacionales</p> <p>■ Manejo de las políticas de la empresa</p> <p>■ Grado de proyección frente a la dirección y los objetivos.</p> | Ordinal |
| | | | Estructura organizacional | <p>■ Canales de comunicación</p> <p>■ Grado de autoridad</p> <p>■ Tipo de estructura organizacional</p> <p>■ Grado de poder</p> | |
| | | | Territorio organizacional | <p>■ Condiciones del área de trabajo</p> <p>■ Privacidad para laborar</p> <p>■ Distribución de las áreas de trabajo</p> | |

| | | | | | |
|--|--|--|----------------------|--|--|
| | | | | <p>Estado de vida útil de los equipos de trabajo</p> <p>Nivel conocimiento, desarrollo y competencia</p> <p>Nivel tecnológico de los equipos de trabajo</p> | |
| | | | Influencia del líder | <p>Liderazgo como jefe de grupo</p> <p>Grado de trato laboral</p> <p>Consideración por el bienestar del personal</p> <p>Expectativa del desempeño del trabajador</p> | |
| | | | Falta de cohesión | <p>Cohesión entre compañeros de trabajo</p> <p>Nivel jerárquico del equipo de trabajo</p> <p>Organización labores</p> <p>Delegación de funciones</p> | |
| | | | Respaldo del grupo | <p>Respaldo de equipo frente a metas profesionales</p> <p>Apoyo y protección de equipo</p> <p>Colaboración de equipo sobre nivel técnico</p> | |

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) la población: “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de

especificaciones, que pueden ser estudiados y sobre los que se pretende generalizar los resultados”.

La población y muestra se constituyó por 200 colaboradores con edades de entre 25 a 60 años, pertenecientes a la empresa de servicios generales del Alto

- Talara.

2.3.2. Tipo de muestreo

Así mismo la técnica de muestreo empleada fue de tipo no probabilística por conveniencia, ya que los sujetos son elegidos no por las probabilidades sino por las características propias de la investigación (Fernández, Hernández y Baptista, 2006).

2.3.3. Criterios de Inclusión

- Tiempo de trabajo de los colaboradores de 6 meses hasta 35 años.

Edades de entre 25 a 60 años.

- Colaboradores que hayan culminado en responder el test.
- Que estén en el día pactado para la evaluación.
- Colaboradores que hayan accedido de forma la evaluación.

2.3.4. Criterios de Exclusión

- Colaboradores que no hayan culminado en responder las pruebas.
- Colaboradores que no asistieron a la reunión pactada de la evaluación.
- Colaboradores nuevos en el momento de aplicación del cuestionario en la empresa.

- Colaboradores que se encuentren de vacaciones, permiso o licencia.

- Colaboradores que tengan habilidades diferentes.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnica

Encuesta. Esta técnica de investigación, según Carrasco (2005) permite la

“indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (p. 314).

2.4.2. Instrumentos

Ficha Técnica Variable Factores de Riesgo Psicosocial

Nombre en español : Cuestionario de los factores psicosociales e identificación de situaciones de riesgo.

Autores : Matilde Lahera M. y Juan José Góngora Y.

Año : 2002

Administración : Individual o colectiva.

Tiempo : Promedio de 15 a 20 minutos.

Aplicación : A trabajadores de cualquier sector o tamaño de empresa.

Significación : Evalúa los factores psicosociales e identifica las situaciones de riesgo en 4 factores:

- Participación, Implicación, Responsabilidad
- Formación, Información, Comunicación
- Gestión del Tiempo
- Cohesión de Grupo

Ficha Técnica Variable Estrés Laboral

Nombre : Cuestionario de estrés laboral

Autor : OIT

Sustentado por : Ivancevich y Matteson

Procedencia : Estados Unidos

Año : 1989.

Adaptación Perú : Suarez

Año : 2013

Aplicación : 17 años en adelante.

Administración : Individual o grupal

Duración : 15 minutos

Significación : evalúa los factores de:

- Clima organizacional
- Estructura organizacional
- Territorio organizacional
- Tecnología
- Influencia del líder
- Falta de cohesión
- Respaldo del grupo.

2.4.3. Validez

Cuestionario de los factores psicosociales e identificación de situaciones de riesgo: Se obtuvo una validez máxima de 0,84 en la prueba original. La validez de contenido queda garantizada por la forma como el instrumento ha sido construido por los propios autores. En cuanto a la validez de constructo, los resultados muestran que la mayoría de ítems muestran correlaciones altas con el indicador al que pertenecen.

Cuestionario de estrés laboral: En el Perú, Suárez en 2013 realizó la adaptación del cuestionario de estrés laboral OIT. En esa línea la validez fue determinada a través del análisis factorial de componentes principales, este procedimiento se hizo mediante la información obtenida de un Contact Center de Lima. Los resultados del análisis de los componentes principales de la escala de estrés laboral OIT-OMS, se estructuraron en 2 factores que explicaron el 43,55% de la varianza total. Constituidos con ítems de peso factorial superior a 0,37 y la validez relevante es de 65% en el cuestionario en general.

2.4.4. Confiabilidad

Cuestionario de los factores psicosociales e identificación de situaciones de riesgo: El análisis estadístico a través del Alfa de Cronbach a nivel general fue de 0,71. Por otro lado, en el indicador de Participación, Implicación, Responsabilidad se muestra 0,71; el indicador Gestión del tiempo un 0,47; Formación, Información, Comunicación con 0,62 y el indicador de Cohesión de grupo se muestra con 0,50.

Cuestionario de estrés laboral: Cuestionario de estrés laboral: En la adaptación al Perú que realizó Suárez (2013) respecto a la confiabilidad, obtuvo un coeficiente del Alpha de Cronbach de 0,966, considerado un nivel de confiabilidad muy alto.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los resultados se describieron de modo narrativo y fueron presentados en tablas unidimensionales y bidimensionales. Se procesaron los datos en el Software SPSS versión 22 (español) y como ayuda auxiliar el programa Microsoft Excel, 2013.

Para el contraste de las hipótesis se aplicó la estadística inferencial, como la prueba Gamma para determinar el grado de asociación entre variables de tipo ordinal.

Todo el análisis se llevó a cabo con el software estadístico SPSS versión 22, y como un medio auxiliar para la organización de datos se recurrió al MS Excel 2013.

2.6. Consideraciones Éticas

Se tuvo en cuenta la veracidad de resultados, el respeto a la población que forma parte de este estudio. En ese sentido se respetó a las personas que participaron en este estudio ya que ejercieron la libertad de elegir participar, previa explicación de los objetivos del mismo, sin ser influenciadas por personas o circunstancias, quedando constancia de su espontánea participación en el consentimiento informado. Así mismo se aseguró a los participantes que el proceso de recolección y análisis de los datos se hizo con el debido cuidado de mantener la confidencialidad en el manejo de la información.

III. RESULTADOS

A través del coeficiente de correlación de Gamma, se determina que no existe correlación significativa entre Estrés Laboral y los factores de riesgo psicosocial Participación, Implicación, Responsabilidad (.496); Formación, Información, Comunicación (.497); Gestión del Tiempo (.256) y Cohesión de Grupo (.178), dado que dichos valores de sig. Bilateral son mayores ($p > 0.05$).

Tabla 01

Análisis correlacional entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial en colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto – Talara

| Medidas simétricas | | | | | |
|---------------------|-------|-------|--------------------------------|---------------------------|-----------------|
| | | Valor | Error típ. asint. ^a | T aproximada ^b | Sig. aproximada |
| Ordinal por ordinal | Gamma | .061 | .090 | .681 | .496 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |
| Ordinal por ordinal | Gamma | .061 | .090 | .679 | .497 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |
| Ordinal por ordinal | Gamma | -.100 | .088 | -1.136 | .256 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |
| Ordinal por ordinal | Gamma | .117 | .087 | 1.346 | .178 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Pruebas aplicadas a colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto – Talara.

Se puede apreciar que de los 200 trabajadores encuestados según los factores de riesgo psicosocial, mayoritariamente el 45.5% de los colaboradores del factor Cohesión de Grupo se determinó como un nivel muy inadecuado, seguido del factor Gestión del tiempo con un 27.5%; así mismo el factor Participación, Implicación, Responsabilidad obtuvo el mayor porcentaje con el 19% seguido de Formación, Información, Comunicación con un 18% respecto al nivel Adecuado. En tanto el factor Gestión del Tiempo obtuvo un mayor porcentaje con un 35% seguido del factor Formación, Información, Comunicación con el 23.5% respecto a un nivel inadecuado, finalmente el factor Participación, Implicación, Responsabilidad con el 38.5% seguido del 35% del factor Formación, Información, Comunicación, se impuso según el nivel muy inadecuado respectivamente.

Tabla 02

Análisis descriptivo de los Factores de Riesgo Psicosocial en colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto – Talara

| Niveles | Participación, Implicación, Responsabilidad | | Formación, Información, Comunicación | | Gestión del Tiempo | | Cohesión de Grupo | |
|----------------|---|-------|--------------------------------------|-------|--------------------|-------|-------------------|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Muy adecuado | 48 | 24.0% | 47 | 23.5% | 55 | 27.5% | 91 | 45.5% |
| Adecuado | 38 | 19.0% | 36 | 18.0% | 26 | 13.0% | 20 | 10.0% |
| Inadecuado | 37 | 18.5% | 47 | 23.5% | 70 | 35.0% | 41 | 20.5% |
| Muy inadecuado | 77 | 38.5% | 70 | 35.0% | 49 | 24.5% | 48 | 24.0% |

Fuente: Pruebas aplicadas a colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto – Talara.

Se puede apreciar que de los 200 trabajadores encuestados según el estrés laboral, un 37% se ubicó con un nivel bajo de estrés, mientras que un 35.5% señaló lo contrario, es decir tuvo un nivel alto de estrés. Así mismo respecto los factores del estrés laboral, el nivel más alto de estrés recayó en los factores, Estructura organizacional, Territorio organizacional y Falta de cohesión con el 49.5% respectivamente, así mismo la tendencia intermedia de estrés fue para el factor Tecnología con un 25.5% e Influencia del líder con un 25% seguidamente. Por otro lado el nivel más alto de estrés fue para el factor Respaldo de grupo con un 36% seguido de Clima laboral con un 34.5%.

Tabla 03

Análisis descriptivo del Estrés Laboral y sus factores en colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto – Talara

| Niveles | Estrés Laboral | | Clima laboral | | Estructura organizacional | | Territorio organizacional | | Tecnología | | Influencia del líder | | Falta de cohesión | | Respaldo del grupo | |
|----------------------------|----------------|-------|---------------|-------|---------------------------|-------|---------------------------|-------|------------|-------|----------------------|-------|-------------------|-------|--------------------|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Bajo nivel de estrés | 74 | 37% | 90 | 45.0% | 99 | 49.5% | 99 | 49.5% | 93 | 46.5% | 88 | 44.0% | 99 | 49.5% | 93 | 46.5% |
| Nivel intermedio de estrés | 55 | 27.5% | 41 | 20.5% | 40 | 20.0% | 37 | 18.5% | 51 | 25.5% | 50 | 25.0% | 43 | 21.5% | 35 | 17.5% |
| Alto nivel de estrés | 71 | 35.5% | 69 | 34.5% | 61 | 30.5% | 64 | 32.0% | 56 | 28.0% | 62 | 31.0% | 58 | 29.0% | 72 | 36.0% |

Fuente: Pruebas aplicadas a colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto – Talara.

A través del coeficiente de correlación de Gamma, se determina que no existe correlación significativa entre el Clima Laboral y los factores de riesgo Participación, Implicación, Responsabilidad (.495); Formación, Información, Comunicación (.569); Gestión del Tiempo (.832) y Cohesión de Grupo (.601), dado que dichos valores de sig. Bilateral son mayores ($p > 0.05$).

Tabla 04

Análisis correlacional entre el Clima Laboral y los factores de riesgo psicosocial en colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto – Talara

| | | Medidas simétricas | | | |
|---------------------|-------|---------------------------|--------------------------------|---------------------------|-----------------|
| | | Valor | Error típ. asint. ^a | T aproximada ^b | Sig. aproximada |
| Ordinal por ordinal | Gamma | .063 | .092 | .683 | .495 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |
| Ordinal por ordinal | Gamma | .050 | .087 | .569 | .569 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |
| Ordinal por ordinal | Gamma | .020 | .094 | .212 | .832 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |
| Ordinal por ordinal | Gamma | .048 | .092 | .523 | .601 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |

^{**}. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Pruebas aplicadas a colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto – Talara.

A través del coeficiente de correlación de Gamma, se determina que no existe correlación significativa entre la Estructura

Organizacional y los factores de riesgo Participación, Implicación, Responsabilidad (.411); Formación, Información, Comunicación (.691); Gestión del Tiempo (.153) y Cohesión de Grupo (.665), dado que dichos valores de sig. Bilateral son mayores ($p > 0.05$).

Tabla 05

Análisis correlacional entre La Estructura Organizacional y los factores de riesgo psicosocial en colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto – Talara

| | | Medidas simétricas | | | |
|---------------------|-------|---------------------------|--------------------------------|---------------------------|-----------------|
| | | Valor | Error típ. asint. ^a | T aproximada ^b | Sig. aproximada |
| Ordinal por ordinal | Gamma | .077 | .094 | .822 | .411 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |
| Ordinal por ordinal | Gamma | .036 | .091 | .398 | .691 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |
| Ordinal por ordinal | Gamma | -.130 | .091 | -1.427 | .153 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |
| Ordinal por ordinal | Gamma | .041 | .094 | .432 | .665 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Pruebas aplicadas a colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto – Talara.

A través del coeficiente de correlación de Gamma, se determina que no existe correlación significativa entre el Territorio

Organizacional y los factores de riesgo Participación, Implicación, Responsabilidad (.492); Formación, Información, Comunicación (.732); Gestión del Tiempo (.304) y Cohesión de Grupo (.201), dado que dichos valores de sig. Bilateral son mayores ($p > 0.05$).

Tabla 06

Análisis correlacional entre el Territorio Organizacional y los factores de riesgo psicosocial en colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto – Talara

| | | Medidas simétricas | | | |
|---------------------|-------|---------------------------|--------------------------------|---------------------------|-----------------|
| | | Valor | Error típ. asint. ^a | T aproximada ^b | Sig. aproximada |
| Ordinal por ordinal | Gamma | .065 | .094 | .687 | .492 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |
| Ordinal por ordinal | Gamma | -.031 | .089 | -.343 | .732 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |
| Ordinal por ordinal | Gamma | -.097 | .094 | -1.028 | .304 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |
| Ordinal por ordinal | Gamma | .123 | .095 | 1.277 | .201 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |

^{**}. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Pruebas aplicadas a colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto – Talara.

A través del coeficiente de correlación de Gamma, se determina que no existe correlación significativa entre la Tecnología y los factores de riesgo Participación, Implicación, Responsabilidad (.676); Formación, Información, Comunicación (.494); Gestión del Tiempo (.582) y Cohesión de Grupo (.873), dado que dichos valores de sig. Bilateral son mayores ($p > 0.05$.)

Tabla 07

Análisis correlacional entre la Tecnología y los factores de riesgo psicosocial en colaboradores de una Empresa de Servicios

Generales del Alto – Talara

| | | Medidas simétricas | | | |
|---------------------|-------|---------------------------|--------------------------------|---------------------------|-----------------|
| | | Valor | Error típ. asint. ^a | T aproximada ^b | Sig. aproximada |
| Ordinal por ordinal | Gamma | -.039 | .093 | -.419 | .676 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |
| Ordinal por ordinal | Gamma | -.060 | .088 | -.684 | .494 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |
| Ordinal por ordinal | Gamma | -.053 | .097 | -.550 | .582 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |
| Ordinal por ordinal | Gamma | .015 | .096 | .159 | .873 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Pruebas aplicadas a colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto – Talara.

A través del coeficiente de correlación de Gamma, se determina que no existe correlación significativa entre la Influencia del Líder y los factores de riesgo Participación, Implicación, Responsabilidad (.366); Formación, Información, Comunicación (.825); Gestión del Tiempo (.736) y Cohesión de Grupo (.112), dado que dichos valores de sig. Bilateral son mayores ($p > 0.05$.)

Tabla 08

Análisis correlacional entre la Influencia del Líder y los factores de riesgo psicosocial en colaboradores de una Empresa de

Servicios Generales del Alto – Talara

| | | Medidas simétricas | | | |
|---------------------|-------|---------------------------|--------------------------------|---------------------------|-----------------|
| | | Valor | Error típ. asint. ^a | T aproximada ^b | Sig. aproximada |
| Ordinal por ordinal | Gamma | .081 | .090 | .904 | .366 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |
| Ordinal por ordinal | Gamma | .019 | .087 | .221 | .825 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |
| Ordinal por ordinal | Gamma | .030 | .090 | .337 | .736 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |
| Ordinal por ordinal | Gamma | .145 | .091 | 1.591 | .112 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Pruebas aplicadas a colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto – Talara.

A través del coeficiente de correlación de Gamma, se determina que no existe correlación significativa entre la Falta de Cohesión y los factores de riesgo Participación, Implicación, Responsabilidad (.792); Formación, Información, Comunicación (.631); Gestión del Tiempo (.980) y Cohesión de Grupo (.480), dado que dichos valores de sig. Bilateral son mayores ($p > 0.05$.)

Tabla 09

Análisis correlacional entre la Falta de Cohesión y los factores de riesgo psicosocial en colaboradores de una Empresa de

Servicios Generales del Alto – Talara

| | | Medidas simétricas | | | |
|---------------------|-------|---------------------------|--------------------------------|---------------------------|-----------------|
| | | Valor | Error típ. asint. ^a | T aproximada ^b | Sig. aproximada |
| Ordinal por ordinal | Gamma | .024 | .093 | .264 | .792 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |
| Ordinal por ordinal | Gamma | -.043 | .089 | -.480 | .631 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |
| Ordinal por ordinal | Gamma | .002 | .095 | .025 | .980 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |
| Ordinal por ordinal | Gamma | -.067 | .095 | -.706 | .480 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Pruebas aplicadas a colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto – Talara.

A través del coeficiente de correlación de Gamma, se determina que no existe correlación significativa entre Respaldo de Grupo y los factores de riesgo Participación, Implicación, Responsabilidad (.606); Formación, Información, Comunicación (.696); Gestión del Tiempo (.454) y Cohesión de Grupo (.741), dado que dichos valores de sig. Bilateral son mayores ($p > 0.05$.)

Tabla 10

Análisis correlacional entre el Respaldo de Grupo y los factores de riesgo psicosocial en colaboradores de una Empresa de

Servicios Generales del Alto – Talara

| | | Medidas simétricas | | | |
|---------------------|-------|---------------------------|--------------------------------|---------------------------|-----------------|
| | | Valor | Error típ. asint. ^a | T aproximada ^b | Sig. aproximada |
| Ordinal por ordinal | Gamma | .046 | .089 | .516 | .606 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |
| Ordinal por ordinal | Gamma | -.035 | .090 | -.391 | .696 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |
| Ordinal por ordinal | Gamma | -.073 | .097 | -.749 | .454 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |
| Ordinal por ordinal | Gamma | .031 | .094 | .331 | .741 |
| N de casos válidos | | 200 | | | |

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Pruebas aplicadas a colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto – Talara.

IV. DISCUSIÓN

Frente al objetivo general planteado que tiene como fin determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara, se pudo encontrar que las correlaciones entre dichos factores y el estrés laboral son muy bajas entre unos factores y no existe relación entre otros, de la misma manera, los niveles de significación estadística son mayores a 0,05. Esto demuestra que

no existen relaciones significativas entre ambas variables. Por lo tanto, los resultados rechazan la hipótesis alternativa general y aceptan la nula, la cual refiere que No existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara. Este hallazgo demuestra que las variables son independientes una de otra y que los colaboradores de la empresa objetivo presentan probablemente

a que todos los colaboradores perciben las cosas y sucesos de distinta manera, ya sea de modo positivo o negativo. Por lo tanto dentro de una organización podemos encontrar sinnúmero de factores o situaciones que generen malestar, incomodidad o estrés, pero no a todos los trabajadores les puede afectar en su rutina laboral, probablemente también en sus labores diarias se pueda encontrar con una mala relación de jefes y colaboradores así como el mal liderazgo, las condiciones de trabajo, las largas jornadas. Pero que no perjudica en el ritmo de trabajo para algunos.

Los resultados mencionados discrepan con los hallados por Calderón (2015) quien en su estudio tuvo como objetivo identificar los factores de riesgo psicosocial presentes y su influencia en la generación de estrés laboral en el personal operativo de atención pre - hospitalaria en el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, y concluyó que existe la presencia de riesgos psicosociales que afectan de manera negativa en los colaboradores, llegando a

la generación de estrés laboral. Los resultados descriptivos del estrés, difieren con los que encontraron Beleño y Ucros (2014), los cuales hallaron un nivel de riesgo de estrés del 58%. Asimismo, Álvarez (2015), identificó

que los colaboradores del sector de hidrocarburos se ven afectados en un 6% con

sinomatología patológica en salud mental y un 37% con niveles de estrés altos y muy altos, determinando finalmente existe afectación en salud mental asociado a factores de riesgo psicosocial. Y Amador y García (2017) encontraron altos niveles de estrés a un 41.7%.

Al evaluar los factores de riesgo psicosocial. En el factor participación, implicación, responsabilidad, se encontró que el mayor porcentaje de 38.5% está dentro de la categoría muy inadecuado. Lo que indica que las interacciones en cuanto a la participación de las actividades, asambleas, reuniones y compromiso en la organización presentan dificultades. Así mismo, en el factor formación, información, comunicación, existe un mayor porcentaje de 35.0% ubicándose en un nivel muy inadecuado, lo cual evidencia que las atribuciones de cada persona en la organización y la comunicación presentan dificultades. Por otro lado en el factor gestión del tiempo, se pudo obtener que los colaboradores se encuentran en un 35.0% en una categoría inadecuada, por lo que indica que dichos colaboradores no tienen la elección a sus necesidades personales. Por otro lado en el factor cohesión de grupo. Se encontró un mayor porcentaje de 45.0% en una categoría muy adecuado, ya que los colaboradores consideran que el patrón de estructura del grupo, y de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo está muy bien desarrollado, demostrando solidaridad, atracción, apoyo, ética.

Esto quiere decir que en los 3 primeros factores muestran dificultad, probablemente a que los colaboradores no disponen de la información de algunos equipos o herramientas de trabajo, así mismo no manejan un adecuado procedimiento o instrucción como medios necesarios para la realización de su labor, por otro lado pueden tener poca posibilidad de poder tomar un tiempo en su actividad, por el poco tiempo o exceso trabajo que tienen por realizar.

Por otro lado en el último factor cohesión de grupo los resultados obtenidos, probablemente es debido a que los colaboradores tienen una buena relación interpersonal como grupo de cada área de trabajo, apoyándose, mostrando solidaridad, indicando que no toman en cuenta otros aspectos o factores ambientales. Así mismo el autor hace mención de que los

factores

psicosociales pueden afectar a la conducta de los trabajadores en relación a otro tipo de riesgos como pueden ser los riesgos biológicos o químicos, ya que las situaciones de estrés pueden generar comportamientos precipitados que expongan al trabajador a este tipo de riesgos. (Vicente, Puerta y Martínez, 2016, p.30)

Aunque en la Tabla 03, se evidencian un 35.5% de alto nivel de estrés que representa a 71 colaboradores. Por lo tanto podemos evidenciar algunos colaboradores que tienen estrés por alguna situación que les genere este malestar dentro de su área de trabajo. Así mismo no se encuentra mucha diferencia entre el nivel bajo de estrés ya que se evidencia un 37%. Se puede observar al respecto con los factores de estrés laboral, que el nivel más bajo de estrés afecta a dichos factores como: Estructura organizacional, territorio organizacional y falta de cohesión con un porcentaje de 49.5% ya que este afecta por la misma responsabilidad de mandos y por el tipo de manejo u organización determinada que lleva la empresa, Por otro lado, se evidencian porcentajes intermedios de estrés, afectando a los factores como: tecnología con un 25% indicando las formas en que la empresa cambia activos, indicando que para algunos colaboradores la tecnología que se de en la empresa nos les genera o no influye en su comportamiento, siguiendo del factor influencia de líder, con un porcentaje de 25.0% así mismo, siguiendo con los niveles encontramos que los niveles más altos de estrés serían los factores. Respaldo

de grupo con un 36%. Indicando que los colaboradores manejan adecuadas

relaciones interpersonales, compartiendo opiniones y apoyo entre compañeros.

Así mismo se encuentra en un nivel alto el factor como clima laboral con un

34.5% indicando un ambiente tranquilo en el área de trabajo.

Los resultados determinan que las variables no tienen una asociación considerable. Frente a ello, la Oficina Europea para la Seguridad y la Salud en

el Trabajo, refiere que el estrés obedece a un desajuste entre los colaboradores y sus circunstancias laborales, el contenido del mismo o la forma

en cómo se organiza la empresa, y para Nieto (2014, p.137), el estrés surge cuando hay un desequilibrio entre el individuo, el empleo propiamente dicho y la organización misma, en otras palabras, el estrés es una reacción programada de la forma de vida a cualquier cambio y que se crea como

resultado de una circunstancia. El estrés es una manifestación relacionada con muchos aspectos de la propia organización, como el trabajo forzado o bajo presión, comunicación y hostilidad de los directivos hacia los colaboradores, problemas del clima organizacional, factores familiares y económicos, frustraciones, entre otros.

Por su parte Ezquerro, Rivas y Agustí (2010, p.159) refieren que el estrés laboral es la Manifestación de los conflictos laborales con incidencia psicológica, pero su origen es multicausal.

Entre las razones que desencadenan al estrés, están las de origen subjetivo - en su mayor parte a la luz de la conducta obsesiva de las relaciones laborales. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en un nivel alto de estrés, en dichos factores como clima laboral y respaldo del grupo, probablemente se deba a que los colaboradores, tienen dificultad en la forma de cómo la empresa pueda trabajar o no entender las metas que brinda la empresa así mismo que la misma empresa o el mismo grupo pueda realizar cambios que impidan el desempeño de los colaboradores.

De acuerdo al objetivo específico que indica determinar la relación entre la dimensión Clima Laboral y los factores de riesgo psicosocial, entre los colaboradores de una empresa de servicios generales en El Alto, Talara; se encontraron valores dentro del rango 0, por lo tanto se asume que no existe relación entre las variables medidas y los niveles de significación son superiores al 0,05. Esto indica que no existe una asociación entre ambas variables.

Por lo que podemos decir que dicho factor de clima laboral es independiente de los factores de riesgo psicosocial, lo que para algunas personas no puede ser una situación de generarles estrés. Ante lo hallado anteriormente, los resultados se contraponen a los de Güilgüiruca et al (2015) los cuales estudiaron una muestra de 292 trabajadores, y los resultados indicaron que todos los factores de riesgos psicosociales estudiados presentan asociaciones estadísticamente significativas con estrés percibido, y destacaron que las relaciones de apoyo social y exigencias psicológicas con estrés percibido, así como la relación entre género y doble presencia, antigüedad laboral y trabajo activo, sistema de turno y compensaciones. Así

concluyeron, que a medida que aumenta la percepción de riesgo de los factores

psicosociales del trabajo, también aumentan sus niveles de estrés percibido con aspectos del contenido y organización del trabajo.

Después de haber trabajado el objetivo específico cuyo fin fue determinar la relación entre la dimensión Estructura Organizacional y los factores de riesgo psicosocial en colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto - Talara, los hallazgos mostraron que las correlaciones entre ambos fueron positivos muy bajos y los niveles de significación estadística fluyeron entre 0,153 y 0,691. En tal sentido, no existe una relación significativa entre ambas áreas de contraste, y se acepta la hipótesis nula que refiere No existe relación estadísticamente significativa entre la Estructura Organizacional y los factores de Riesgo psicosocial en colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto - Talara. Por lo tanto se rechaza la hipótesis específica mencionada antes, hace notar que la estructura organizacional referida a la cadena de mandos y la autoridad establecidos en la empresa no guarda una estrecha relación con los factores que puedan conducir a un riesgo de estrés u otras enfermedades de salud física o psicológica.

Al respecto Valenzuela (2010) investigó la prevalencia del Síndrome de Burnout y la identificación de los factores de riesgo en una muestra de 826 colaboradores. Los resultados determinaron que la prevalencia en el periodo estudiado fue del 12% y que los factores de riesgo se correlacionaron a la edad de 41-50 años, el estado civil sin pareja, de 0 a 2 hijos, ser técnico y/o auxiliar, tener un trabajo asistencial, la condición laboral de contratado, con un tiempo de servicio de 6 a 15 años, y con un tiempo en el trabajo actual de 6 a 10 años, tener un solo trabajo.

Al realizar el análisis inferencial frente al objetivo “Determinar la relación entre el Territorio Organizacional y los factores de riesgo psicosocial en colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto - Talara”;

se obtuvieron correlaciones bajas y no significativas ($p > 0,05$). Esto indica que el territorio organizacional basado en el ambiente personal de los colaboradores o el espacio donde se desarrollan las funciones no se relacionan

con aquellos factores de riesgo como las condiciones de trabajo, clima laboral, las medidas y los implementos de seguridad, las cuales pueden

incidir negativamente sobre la seguridad, la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador Cortés (2007, p. 590). Probablemente se puede determinar que algunos seres humanos que puedan laborar en distintas áreas

de trabajo, no les perjudica en otros aspectos de su vida personal. Ya que en esta investigación se determina que dicho resultado entre factores son independientes de otros, como que puede afectar para algunos trabajadores y para otro no, en tal motivo los espacios y ambiente en la organización no implica una situación de estrés para su desempeño en los aspectos como: información, cohesión y comunicación.

Frente al objetivo específico que tiene por finalidad establecer la relación entre la Tecnología y los factores de riesgo psicosocial en colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto - Talara, se hallaron correlaciones negativas muy bajas no significativas ($p > 0,05$). Eso quiere decir que, los recursos tecnológicos y otros atractivos comunicacionales no se relacionan directamente con los factores de riesgo psicosocial. Al respecto, este resultado

se opone al de Guerrero (2015), quien llevó a cabo un estudio para determinar la relación entre el estrés laboral y riesgos psicosociales

en 170 colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno de Chiclayo, y concluyó que sí existe relación entre el estrés laboral y riesgos psicosociales, demostrando que existe relación entre los contextos de los jefes, preparación, conflicto sobrecarga de trabajo, incertidumbre, vulnerabilidad, satisfacción, autoestima; con la participación, implicación, responsabilidad, formación, comunicación, información, gestión del tiempo cohesión de grupo y hostigamiento, que constituyen las dimensiones de

las dos variables correspondientes. Probablemente está investigación que se ha dado con los colaboradores de dicha empresa, no toman en cuenta la tecnología como los equipos de trabajo, al hecho de que ingresen nuevas máquinas o útiles para el trabajo a realizar. Pueden llevar o tener un control y acogida, así mismo un manejo de su tiempo y ritmo de trabajo.

Para evaluar el objetivo específico que indica establecer la relación entre la Influencia del Líder y los factores de riesgo psicosocial, la estadística

informó que las correlaciones entre ambos factores positivos muy bajas no significativos ($p>0,05$). Por lo tanto esto significa que no necesariamente el

estilo y los sistemas de un líder tanto como el grado de trato laboral pueden funcionar como desencadenantes de estrés, para unas pocas personas e influir en la productividad y satisfacción en el ambiente de trabajo. Por lo consiguiente, se acepta la hipótesis nula que refiere que No existe relación significativa entre la Influencia del Líder y los factores de riesgo psicosocial en colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto-Talara. Los resultados se contraponen a los hallados por Amador y García (2017) los cuales tuvieron como objetivo establecer la relación entre los factores psicosociales: nivel de autoestima, grado de apoyo familiar, grado de apoyo docente con el nivel de estrés en 72 estudiantes de la escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de Trujillo-sede Huamachuco, y se comprobó que existe relación significativa entre los factores psicosociales y el nivel de estrés del estudiante de enfermería.

Ante el objetivo específico que tuvo por fin determinar Falta de Cohesión y respaldo de grupo y los factores de riesgo psicosocial en colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto - Talara, los indicadores estadísticos revelaron que las correlaciones fueron positivas y negativas muy bajas y no significativas. De esta manera, no necesariamente en este grupo de sujetos los problemas de unión grupal, las relaciones interpersonales y otros aspectos de

la interacción de grupo están relacionados a los factores de riesgo de estrés. Los resultados coinciden con los de Eca (2013), el mismo que tuvo como objetivo establecer la relación entre Factores de Riesgos Psicosociales y el Síndrome de Burnout en colaboradores administrativos de una Universidad de

la ciudad de Piura, siendo de tipo descriptivo - correlacional, con una muestra de 112 colaboradores cuyas edades oscilaron entre 25 y 70 años de edad, y que reveló que no existe relación entre las variables de estudio.

Cabe recalcar que en dicha empresa donde se a realizado la investigación probablemente dichos factores de riesgo y el manejo de métodos, toma de decisiones, la atribuciones que cada persona tiene dentro de la organización así mismo la distribución de su tiempo , no perjudican en la unión grupal ,toma

de decisiones, ambiente y cooperación .

En conclusión, no se encontraron relaciones significativas entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial en los colaboradores de una empresa de servicios generales de El Alto - Talara. Por consiguiente, las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro, podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia (Organización Internacional del Trabajo; 1986, citada por Llanesa, 2008, p. 402). Esto indica que ambas variables son independientes. Probablemente esto se debe a la percepción de cada ser humano, dependiendo de cómo aceptan y viven diferentes situaciones que puedan generar estrés.

Así mismo uno debe tener el control sobre diferentes situaciones que se presentan en el día a día del entorno laboral. Así mismo podemos observar que en las investigaciones realizadas a nivel internacional y nacional nos encontramos de que si existe correlación entre ambas variables. Cabe recalcar que a nivel regional las investigaciones propiamente nombradas no muestran relación alguna entre ambas variables. Probablemente se debe a los tipos de empresas o ambientes y áreas de trabajo que se manejen en cada organización. Por lo tanto implica también el tipo también el tiempo espacio y cantidad de personal evaluadas. Por otro lado el autor menciona que el estrés es algo subjetivo y personal. Comienza cuando percibimos una situación, una persona o un suceso como estresante.

La misma situación puede ser percibida de una manera totalmente distinta por dos personas diferentes. Ante una misma situación, una persona puede estresarse y otra no. E incluso, en momentos diferentes, no percibimos igual los mismos sucesos y podemos reaccionar ante ellos de forma distinta. Por tanto, la respuesta al estrés depende de: la situación, la interpretación que hacemos de la situación, los recursos o habilidades de que disponemos para enfrentarnos a ella. (Robles y peralta, 2010).

V. CONCLUSIONES

- No se ha encontrado relación significativa entre ambas variables sobre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales del alto – Talara. Por lo que sus niveles de significancia son mayores a 0,05 indicando que ambas variables son independientes.
- Dentro del factor de estrés laboral (clima laboral) no existe relación significativa con los factores de riesgo psicosocial. (Participación, implicación, responsabilidad, formación, información, comunicación, gestión del tiempo, cohesión del grupo). Siendo dicho factor independiente de los otros factores.
- No existe relación alguna entre el factor de estrés (estructura organizacional) con los factores de riesgo psicosocial.
- Entre el factor de estrés (territorio organizacional) y los factores de riesgo psicosocial no se ha encontrado relación significativa.
- No existe relación significativa entre el factor de estrés (tecnología) con los factores de riesgo psicosocial.
- No existe relación significativa entre el factor de estrés laboral (influencia de líder) y los factores de riesgo psicosocial. Indicando que ambos factores son independientes.
- No se ha encontrado relación entre el factor de estrés laboral (falta de cohesión) y los factores de riesgo psicosocial.
- No existe relación significativa entre el factor de estrés laboral (respaldo del grupo) y los factores de riesgo psicosocial.

VI. RECOMENDACIONES

- Al haberse identificado en la presente investigación algunos factores de estrés y riesgo psicosocial. Se debe trabajar con dicha población, desde el enfoque cognitivo conductual. Plantear técnicas de intervención para el manejo de estrés. Como técnicas de desactivación (Relajación Muscular Profunda) donde se podrá conseguir niveles importantes tranquilidad.
- Se recomienda trabajar técnicas de Afrontamiento Asertivo: para trabajar los problemas de comunicación, ansiedad ante situaciones personales, que afectan la conducta del colaborador como sus relaciones interpersonales para fomentar el buen clima laboral y respaldo entre grupos para el bienestar de los trabajadores y para la empresa misma.
- Fomentar la participación de los colaboradores en los distintos factores, que configuran el trabajo dentro de la propia organización. Así mismo la distribución como el espacio, tiempos y planificación de las tareas, creando condiciones para la participación. En realizar reuniones de trabajo y facilitar la opinión de los trabajadores.
- Se recomienda que puedan realizar otras investigaciones con ambas variables, donde puedan encontrar otros tipos de factores, que puedan influir en los riesgos psicosociales y estrés laboral.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, J. (2008) Gestión del Estrés: Cómo entenderlo, como controlarlo y como sacarle provecho. Bresca: Barcelona

Álvarez, O. (2015) Estrés, ambiente psicosocial y carga mental en trabajadores de un empresa de Hidrocarburos del Ecuador. Rescatado el 10 de agosto del 2017 de, <http://bit.ly/2hvfgr5>

Amador, D. y García, A. (2017) Factores psicosociales y estrés en los estudiantes de enfermería, HUAMACHUCO 2016. Rescatado el 20 de agosto del 2017 de, <http://bit.ly/2wSOqAe>

Cortés, J. (2007) Técnicas de prevención de riesgos laborales. Seguridad e Higiene del Trabajo (9na ed.) Madrid: Térbar SL

Calderón, M. (2015) "Factores de Riesgo Psicosocial y su influencia en la generación de Estrés Laboral en el contingente de Atención Pre Hospitalaria del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito". Rescatado el 11 de agosto del 2017 de, <http://bit.ly/2wiNgJS>

Costa CUC en el 2014, Rescatado el 9 de agosto del 2017 de <http://bit.ly/2hqjeBp>

Díaz, M. (2008) Manual de psicología Jurídica Laboral. Delta: España Diario el Comercio (2014) ¿Te valora en tu trabajo? El 71% no se siente apreciado. Rescatado el 25 de abril del 2017 de, <http://bit.ly/Z8TQS2>

Diario La Gestión, (2014) El Síndrome del 'Trabajador Quemado': una enfermedad silenciosa en las empresas. Rescatado el 11 de mayo del 2017 de, <http://bit.ly/1eE6gYZ>

Diario Perú21 (2012) Claves para enfrentar la insatisfacción laboral. Rescatado el 26 de abril del 2017 de, <http://bit.ly/2pFQGE6>

Ezquerro, L.; Rivas, P. y Agustí, J. (2010) Estudios sobre el derecho a la vida e integridad física y moral en el ámbito laboral. Editorial Atelier: Barcelona

Estrés laboral.info (2017) Rescatado el 20 de abril del 2017 de, <http://bit.ly/2q3o4rD>

Fernández, P. (2007) Homo seductor. Dirigir con psicología en las organizaciones del siglo XXI. Netbiblo: España

Fernández, R. (2010) La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. ECU: España

Guerrero, M. (2015) Estrés laboral y riesgo psicosocial en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno Chiclayo 2015. Rescatado el 9 de agosto del 2017 de, <http://bit.ly/2fOYJuf>

Güilgüiruca, M.; Meza, K.; Góngora, R. y Moya, C. (2015) Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. Rescatado el 6 septiembre del 2017 de, <http://bit.ly/2fqGEC9>

Hernández, Fernández y Baptista (2006) Metodología de la Investigación (4ta ed.) Mexico: McGraw - Hill

Internacional Beleño, R. y Ucros, M. (2014) Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la Universidad de la

Llanesa, F. (2008) Psicología aplicada. Manual para la formación del especialista. (10ma ed.) Editorial Lex Nova: España

Mingote, J. y Pérez, S. (2013) Estrés en le enfermería. El cuidado del cuidador. DiazdeSantos: Madrid Nieto, C. (2014) Los efectos del trabajo con personas mayores dependientesinstitucionalizadas. DYKINSON: España

Oblitas, L. (2010) Psicología de la Salud y Calidad de Vida. (3era ed.) CENGAGE LEARNING: México

Olpin, M. y Bracken, S. (2014) Relájese. Los 7 paradigmas para liberarse del estrés de la gente altamente efectiva. Paidós: España

Puchol, L. (2012) El libro de las habilidades directivas (3era ed.). Editorial Díaz de Santon: Madrid

RPP (2015) El 58% de los peruanos sufre de estrés. Rescatado el 27 de abril del 2017 de, <http://bit.ly/2qHPfa7>

Valenzuela, A. (2010) Síndrome de Burnout de identificación de los Factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco. Rescatado el 4 de septiembre del 2017 de, <http://bit.ly/2q7hrjU>

Vicente, M.; Puerta, I. y Martínez, A. (2016) Plan de formación como prevención de los factores psicosociales de riesgo en el sector sanitario. España: Editorial Área de Innovación y Desarrollo, SL.

ANEXOS

Anexo 01

FACTORES PSICOSOCIALES - IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

Sexo: Edad:

Área de trabajo:

1. ¿Tienes libertad para decidir cómo hacer tu propio trabajo?

- A. No.
- B. Sí, ocasionalmente.
- C. Sí, cuando la tarea me lo permite.
- D. Sí, es la práctica habitual.

2. ¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?

- A. No, no existe.
- B. Sí, aunque en la práctica no se utiliza.
- C. Sí, se utiliza ocasionalmente.
- D. Sí, se utiliza habitualmente.

3. ¿Tienes la posibilidad de ejercer el control sobre tu ritmo de trabajo?

- A. No.
- B. Sí, ocasionalmente.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, puedo adelantar trabajo para luego tener más tiempo de descanso.

4. ¿Dispones de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, procedimientos, instrucciones, etc.) para realizar tu tarea?

- A. No.
- B. Sí, algunas veces.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, siempre.

5. Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se informa de los riesgos generales y específicos del puesto?

- A. No.
- B. Sí, oralmente.
- C. Sí, por escrito.
- D. Sí, por escrito y oralmente.

6. Cuando necesitas ayuda y/o tienes cualquier duda acudes a:

- A. Un compañero de otro puesto.

- B. Una persona calificada técnicamente, mantenimiento, informático, calidad, refuerzo.
 - C. Un encargado y/o jefe superior.
 - D. No tengo esa opción por cualquier motivo.
7. Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?
- A. No.
 - B. Sí, por medio de la intervención del mando.
 - C. Sí, entre todos los afectados.
 - D. Sí, mediante otros procedimientos.
8. ¿Puedes elegir tus días de vacaciones?
- A. No, la empresa cierra por vacaciones en periodos fijos.
 - B. No, la empresa distribuye periodos vacacionales, sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores.
 - C. Sí, la empresa concede o no a demanda del trabajador.
 - D. Sí, los trabajadores nos organizamos entre nosotros, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad.
9. ¿Intervienes y/o corriges los incidentes en tu puesto de trabajo (equipo,máquina, relación con cliente, etc.)?
- A. No, es función del jefe superior o persona encargada.
 - B. Sí, sólo incidentes menores.
 - C. Sí, cualquier incidente.
10. ¿Tienes posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad?
- A. No, por la continuidad del proceso o actividad.
 - B. No, por otras causas.
 - C. Sí, las establecidas.
 - D. Sí, según necesidades.
11. ¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?
- A. No.
 - B. Charlas, asambleas.
 - C. Comunicados escritos.
 - D. Sí, medios orales y escritos.

12. En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?

- A. No.
- B. Sí, a veces.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, siempre.

13. La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:

- A. Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador.
- B. Colabora con el trabajador en la consecución de fines.
- C. Fomenta la consecución de objetivos en equipo.

14. ¿Se recuperan los retrasos?

- A. No.
- B. Sí, durante las pausas.
- C. Sí, incrementando el ritmo de trabajo.
- D. Sí, alargando la jornada.

15. ¿Cuál es el criterio de retribución?

- A. Salario por hora (fijo).
- B. Salario más prima colectiva.
- C. Salario más prima individual.

16. ¿Se te facilitan las instrucciones precisas sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?

- A. No.
- B. Sí, de forma oral.
- C. Sí, de forma escrita (instrucciones).
- D. Sí, de forma oral y escrita.

17. ¿Tienes posibilidad de hablar durante la realización de tu tarea?

- A. No, por mi ubicación.
- B. No, por el ruido.
- C. No, por otros motivos.
- D. Sí, algunas palabras.
- E. Sí, conversaciones más largas.

18. ¿La empresa está preparando a sus mandos intermedios con formación e instrucciones para un adecuado desempeño de sus funciones?

- A. No sabe
- B. No.

C. Sí, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando. D.
Sí, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente.

19. ¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?

- A. No.
- B. Cuando la tarea me lo permite.
- C. Sí, en función del tiempo disponible.
- D. Sí, siempre se hace en equipo.

20. ¿Controlas el resultado de tu trabajo y puedes corregir los errores cometidos o defectos?

- A. No.
- B. Sí, ocasionalmente.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, cualquier error.

21. ¿Se organizan, de forma espontánea, celebraciones o actividades de grupo en las que participa la mayoría de la gente?

- A. No.
- B. Sí, una o dos veces al año.
- C. Sí, varias veces al año, según surja el motivo.

22. ¿Puedes detener el trabajo o ausentarte de tu puesto?

- A. No, por el proceso productivo o la actividad.
- B. No, por otros motivos.
- C. Sí, con un sustituto.
- D. Sí, sin que nadie me sustituya.

23. ¿Existe, en general, un ambiente de apoyo y colaboración en el lugar de trabajo?

- A. No.
- B. Sí, a veces.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, siempre.

24. ¿Recibes información suficiente sobre los resultados de tu trabajo?

- A. Sólo se me informa de la tarea a desempeñar (cantidad y calidad).
- B. Se me informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tengo asignados.
- C. Se me informa de los objetivos alcanzados por la organización.
- D. Además se me anima a participar en el establecimiento de metas.

25. ¿Tienes la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de tu jornada laboral?

A. No.

B. Cambio de manera excepcional de puesto o tarea.

C. Sí, rotamos entre compañeros de forma habitual. D.

Sí, cambio de tarea según lo considero oportuno.

26. Ante la incorporación de nuevas tecnologías, maquinaria y/o métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?

A. No.

B. Sí, oralmente.

C. Sí, por escrito.

D. Sí, oralmente y por escrito.

27. ¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?

A. Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas.

B. Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración.

C. Relaciones sólo de colaboración para el trabajo.

D. Ni relaciones personales, ni de colaboración para el trabajo.

28. ¿Existen problemas en algún departamento, sección, de los que esté siendo culpada alguna persona en concreto?

A. Sí.

B. No.

29. ¿Hay trabajadores con bajas de larga duración?

A. Sí.

B. No.

30. ¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada y/o excluida del grupo en virtud de sus características físicas o personales?

A. Sí.

B. No.

Anexo 02

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Para cada reactivo de la encuesta, indique con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés.

- Anote 0 si la condición NUNCA
- Anote 1 si la condición RARAS VECES
- Anote 2 si la condición OCASIONALMENTE
- Anote 3 si la condición ALGUNAS VECES
- Anote 4 si la condición FRECUENTEMENTE
- Anote 5 si la condición GENERALMENTE
- Anote 6 si la condición SIEMPRE

| | | |
|-----|--|--|
| 1. | El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés. | |
| 2. | El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa. | |
| 3. | El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés | |
| 4. | El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa. | |
| 5. | El que mi supervisor no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa | |
| 6. | El que mi supervisor no me respete me estresa | |
| 7. | El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés | |
| 8. | El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés | |
| 9. | El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés | |
| 10. | El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa | |

| | | |
|-----|---|--|
| 11. | El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa | |
| 12. | El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés | |
| 13. | El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa | |
| 14. | El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa | |
| 15. | El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa. | |
| 16. | El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés | |
| 17. | El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés | |
| 18. | El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa. | |
| 19. | El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés. | |
| 20. | El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés. | |
| 21. | El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés | |
| 22. | El que tenga trabajar con miembros de otras áreas me estresa. | |
| 23. | El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita me causa estrés. | |
| 24. | El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés. | |
| 25. | El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés. | |

Anexo 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

| Titulo | Problema General | Objetivo | Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Técnicas | Instrumento |
|---|---|--|--------------------------------|--|--|--|--|---|
| Factores de Riesgo Psicosocial y el Estrés Laboral en los Colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto - Talara | ¿Cuál es la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara? | Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara | Factores de Riesgo Psicosocial | Son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar tanto al desarrollo del | La variable será medida a través Cuestionario de los Factores Psicosociales e Identificación de Situaciones de Riesgo, el cual consta de 30 ítems a los que se responden a las categorías: Muy inadecuado, Inadecuado, adecuado, muy adecuado. | Participación, Implicación, Responsabilidad, Formación, Información, Comunicación, Gestión del Tiempo, Cohesión de Grupo | Observación Directa, Evaluación Psicométrica | Cuestionario de Los Factores Psicosociales e Identificación De Situaciones de Riesgo. |

| | | | | | | | | |
|--|--|--|-------------------|--|---|---|--|---|
| | | | | salud física, o psíquica o social del trabajador”. (Instituto Nacional de Seguridad e | | | | |
| | | | Estrés laboral | Es una respuesta adaptativa, modulada por diferencias individuales, que es consecuencia de cualquier acción, situación o evento que sitúe demandas especiales sobre una persona” Matteson e | El estrés laboral será medido a través del cuestionario estrés laboral que consta de 25 ítems, 7 alternativas como respuestas. | Clima laboral Estructura organizacional Territorio organizacional Tecnología Influencia del líder Falta de cohesión Respaldo del grupo. | | Escala de Estrés Laboral - OIT-OMS |